



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100010301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA ALDENÔRA DE CASTRO COSTA - **CNPJ/CPF:** 318.128.643-53

Endereço: Rua 19A - 58 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-480

Telefone: (85) 98406-7059

E-mail: lucimarvida@hotmail.com

Procurador(a): LUCIMAR DE CASTRO COSTA - **CPNJ/CPF:** 275.356.063-34

Telefone: (85) 98406-7059

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)

Nome Fantasia: Enel Distribuição Ceará (Coelce)

CPF/CNPJ: 07.047.251/0001-70

Endereço de Correspondência: Rua Padre Valdevino - nº 150 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60135-040

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **26/06/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/xbu-uvmx-nyb>

Relato:

Relata a consumidora, conforme número de cliente 54978312, que no dia 11 de maio de 2025 ocorreu uma queda de energia elétrica em sua residência, o que acabou ocasionando a queima de sua geladeira.

A consumidora destaca que faz uso contínuo de insulina, medicamento que exige conservação sob refrigeração constante. Inicialmente, aguardou por alguns dias na expectativa de que o



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

equipamento voltasse a funcionar normalmente. No entanto, com o contínuo descongelamento dos alimentos e medicamento, constatou que o aparelho havia de fato sido danificado.

Diante disso, foi necessário buscar auxílio técnico. O profissional responsável removeu a geladeira do local para análise, e após avaliação, concluiu que o dano foi provocado pela oscilação de energia elétrica.

Durante o período em que o eletrodoméstico esteve em conserto, a consumidora precisou recorrer a alternativas emergenciais para manter refrigeradas tanto a insulina quanto os demais produtos perecíveis. Após a devolução da geladeira consertada, a consumidora entrou em contato com a concessionária ENEL com o intuito de solicitar o ressarcimento dos prejuízos.

Em resposta, foi orientada via e-mail a apresentar dois orçamentos prévios e um laudo técnico, o que se tornou inviável, tendo em vista que o serviço já havia sido executado por necessidade urgente, especialmente em função da conservação de medicamento essencial à saúde.

Sem obter uma solução viável por parte da ENEL, a consumidora comparece a este órgão em busca de intermediação para resolução adequada da demanda.

Pedido: Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o ressarcimento integral do valor despendido com o conserto da geladeira, conforme comprovantes que serão oportunamente apresentados, em razão do dano causado por falha na prestação de serviço essencial.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 04 de Junho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 04/06/2025

Ass. do consumidor(a): _____

FRANCISCA ALDENÔRA DE CASTRO COSTA